

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa PLN Mobile telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam berbagai aspek layanan. Dari sisi fitur, aplikasi ini tidak hanya menyediakan informasi dasar mengenai pemadaman listrik, tetapi juga menawarkan berbagai layanan digital yang memudahkan pelanggan dalam mengakses kebutuhan kelistrikan mereka secara lebih praktis.

Dari aspek waktu pelayanan, aplikasi ini menunjukkan performa yang baik dalam memberikan respons cepat terhadap keluhan pelanggan, dengan sistem *real-time* yang memastikan bahwa setiap laporan segera ditindaklanjuti. Adapun dalam aspek biaya, sebagian besar fitur yang tersedia di dalam aplikasi ini bersifat gratis, dengan pengecualian pada layanan yang memang memerlukan biaya administrasi tambahan seperti pemasangan baru dan perubahan daya.

Secara keseluruhan, transformasi digital yang dilakukan oleh PLN melalui aplikasi PLN Mobile memberikan manfaat yang nyata bagi pelanggan dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan dalam mengakses layanan kelistrikan. Dengan inovasi yang terus berkembang, PLN Mobile diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas layanannya yang bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para pengguna.

5.2 Saran

5.2.1 Pihak PLN UP3 Salatiga

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi PT. PLN (Persero) khususnya pada UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Salatiga, yaitu :

a. Optimalisasi Sosialisasi Digital

Diperlukan peningkatan intensitas sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat, khususnya melalui media sosial,

webinar edukatif, dan kolaborasi dengan tokoh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menjangkau pengguna yang belum familiar dengan aplikasi dan meningkatkan literasi digital masyarakat lokal.

b. Pengembangan Fitur Interaktif

PLN disarankan untuk menambahkan fitur layanan pelanggan berbasis live chat atau asisten virtual secara real-time agar interaksi digital menjadi lebih responsif dan humanis, terutama untuk pengguna kendaraan listrik dan pelanggan lanjut usia.

c. Monitoring dan Evaluasi Berkala

PLN UP3 Salatiga perlu melakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas aplikasi, baik dari sisi waktu respons, kejelasan informasi, maupun kegunaan fitur, untuk menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital.

5.2.2 Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital di PLN UP3 Salatiga, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

a. Mengeksplorasi Dimensi Lain

Meneliti dimensi sikap petugas dan prosedur pelayanan, terutama dalam konteks hybrid service (gabungan layanan digital dan tatap muka), agar diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh tentang pengalaman pelanggan.

b. Menggunakan Pendekatan Kuantitatif atau Mixed Methods

Untuk mengukur secara numerik persepsi pelanggan terhadap kinerja aplikasi PLN Mobile, penggunaan metode survei dengan skala Likert dapat memberikan hasil yang terukur dan dapat digeneralisasi secara statistik.

c. Melakukan Studi Komparatif Antar Wilayah

Penelitian lanjutan dapat membandingkan efektivitas aplikasi PLN Mobile antara UP3 Salatiga dan daerah lain, untuk mengetahui sejauh mana konteks lokal memengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi digital dalam pelayanan publik.